



Die Künstliche Intelligenz nimmt den Menschen immer öfter das Denken ab. Kognitive Fähigkeiten wie Aufmerksamkeit, Lernen oder Kreativität können leiden, wenn wir Probleme nicht mehr selbst lösen. Foto: iStock/Thitima Uthairatburm

Wie KI die Arbeitswelt umkrempelet

Die Künstliche Intelligenz entwickelt sich rasant weiter. Wie damit umgehen? Was kommt auf die Tiroler Beschäftigten und Betriebe zu? Ein Wirtschaftswissenschaftler, ein Psychologe und ein Berater klären auf.

Von Nina Werlberger

Innsbruck, Wien – Was macht die Künstliche Intelligenz (KI) mit den Betrieben, unserer Psyche und der Arbeitswelt?

1 Das sagt der Wirtschaftswissenschaftler: In vielen Tiroler Unternehmen werde die KI den Menschen die Arbeit vor allem erleichtern. Das erwartet Alexander Kupfer. Er forscht am Digital Science Center und am Institut für Wirtschaftsinformatik, Produktionswissenschaft und Logistik der Uni Innsbruck. Überall dort, wo viel mit dem Computer gearbeitet wird – etwa im Sekretariat –, werde die KI den Menschen künftig Routinearbeiten abnehmen, indem sie Texte vervollständigt und E-Mails im persönlichen Stil verfassen kann. Aber auch die Mitarbeiter:innen im Tourismus und im Dienstleistungsbereich könnten profitieren, sagt Kupfer.

Er erwartet, dass die generative Künstliche Intelligenz,

die man von ChatGPT kennt, auch neue Geschäftsmodelle und Innovationen in Tirol ermöglicht. Dabei wird es stark um Beratung gehen. Kupfer: „Das Geschäftsmodell heißt Consulting. Die Unternehmen sammeln zwar sehr viele Daten, aber sie haben vielfach nicht das Know-how, um sie zu nutzen – hier können Technologie-affine Start-ups helfen.“

Aber wie sieht es mit den Befürchtungen aus, dass die KI massenhaft Jobs überflüssig machen könnte? „Wenn die Dienstleistung hochwertig ist, schätzen die Leute den persönlichen Kontakt. Ich kann mir nicht vorstellen, dass in Tirol ein Roboter einen Rezeptionisten ersetzt“, meint Kupfer. Allerdings könne bei Mitarbeitermangel ein Chatbot den Kundenservice auch gut erledigen. Denkbar sei, dass Tiroler Freiberufler wie Fotografen oder Werbetexter die KI-Konkurrenz spüren werden – hierzu forscht Kupfer gerade. Sein Fazit: „Es

hängt davon ab, wie man die KI einsetzen will. Wenn man mit KI Mitarbeiter:innen ersetzen möchte, dann ist es natürlich ein Jobkiller. Aber so muss es nicht sein.“ Wichtig sei ein kritischer Umgang mit dem Thema und ein offener Blick für Möglichkeiten.



Foto: Alexander Kupfer

„Man sollte die Künstliche Intelligenz als Sparring-Partner sehen. Sie kann ein totaler Innovationsbooster sein.“

Alexander Kupfer (Ökonom, Digital Science Center, Uni Innsbruck)

2 Das sagt der Psychologe: Die KI nimmt den Menschen immer öfter das Denken ab. Sie spuckt binnen Sekunden Antworten auf komplexe Probleme aus, die man bisher selbst herleiten musste. Welche Auswirkungen hat das auf Bildung und Arbeitswelt? „Problemlösefähigkeiten werden zunehmend nicht mehr genutzt beziehungsweise gar nicht erst erworben“, erklärt Matthias Schurz. Es sei davon auszugehen, dass viele kognitive Fähigkeiten – dazu zählen etwa das Problemlösen, Aufmerksamkeit und Konzentration, Gedächtnis, Lernen oder Kreativität – nachlassen und eher abbauen, wenn die KI für die Menschen immer mehr Denkprozesse übernimmt. Die Folgen seien „ziemlich unabsehbar“, sagt Schurz. Er ist Assistenzprofessor für Klinische Psychologie und forscht auch am Digital Science Center der Uni Innsbruck.

Schurz beschreibt zwei Herausforderungen. Zum einen



Foto: Thomas Steinflechner

„Problemlösefähigkeiten werden zunehmend nicht mehr genutzt bzw. gar nicht erst erworben.“

Matthias Schurz (Assistenzprofessor am Institut für Psychologie und Digital Science Center)

zeigen Studien, dass Menschen die Texte von einer KI als relativ glaubwürdig wahrnehmen. „Das deutet auf die Gefahr hin, dass diese Outputs nur noch schwer unterscheidbar sind von menschlicher Leistung. Dessen sollten wir uns bewusst sein.“ Zum anderen geht es ums Verstehen und Analysieren: Wer nicht mehr lerne, ein Problem Schritt für Schritt zu lösen und eine Antwort zu überprüfen, dem fehle eine wichtige Bildungskompetenz. Schurz: „Dann besitzt man nicht mehr jene Art von Bildung, auf der unsere Gesellschaft aufbaut.“

Was heißt das für die Arbeitswelt? „Ich kann mir vorstellen, dass die Tiefe fehlt – also etwa die Fähigkeit, Fehler in Lösungen zu finden“, sagt er. Dies sei aber extrem wichtig, denn in vielen Bereichen könnten kleinste Fehler katastrophale Auswirkungen haben, wenn niemand sie mehr verstehe. Ist ein Medikament richtig dosiert? Passt die Statik einer Brücke? „Es muss daher Experten geben, die den Output der KI verifizieren und einordnen können. Wenn niemand mehr der KI einen Schritt voraus ist, dann können sich viele Fehler einschleichen, die zu einem Zusammenbruch der gewohnten Ordnung führen“, so Schurz.

zu werden, muss man auch Dinge aufgeben können“, sagt Hatahet. Und: „Agil heißt nicht Anarchie.“ Vor allem die E-Mail-Flut sollten Unternehmen „schleunigst in den Griff bekommen“, rät er. Hatahet ist überzeugt, dass auch oder gerade wegen der KI-Entwicklungen zutiefst menschliche Fähigkeiten wieder an Bedeutung gewinnen. Wir werden uns wieder öfter treffen wollen und mehr telefonieren, glaubt er. „Liebe, Empathie und soziale Fähigkeiten werden gestärkt.“ Wichtig sei: „Wir werden nicht bedroht durch die Maschine. Wir sollten unbedingt aufhören, der KI menschliche Fähigkeiten zuzuweisen.“ KI könne nicht lügen, sie berechne Worte – und manchmal mache sie das eben auch falsch.

Wenn der Avatar im Büro mithilft

3 Das sagt der Berater: „Der Arbeitsplatz der Zukunft unterliegt einem starken Wandel und einer Transfor-



Foto: Rudolf Felsner

„Wir sollten unbedingt aufhören, der Künstlichen Intelligenz menschliche Fähigkeiten zuzuweisen.“

Nahed Hatahet (Unternehmensberater und Experte für IT und Künstliche Intelligenz)

mation. Er wird sich dank KI automatisch an die persönlichen Interessen anpassen“, erklärt Nahed Hatahet, Berater, IT-Spezialist und Experte für die digitale Transformation in Wien. So könnte schon bald ein persönlicher Avatar, eine Art digitaler Zwilling, mittels KI für uns Termine machen und mit Kunden und Kollegen kommunizieren. Hatahet sieht große Möglichkeiten im so genannten Metaversum. Damit sind 3D-Räume gemeint, in denen sich Menschen per Mausclick mit anderen treffen und dort gemeinsam arbeiten können.

Auch viele Barrieren könnten mittels KI abgebaut werden, meint Hatahet. So werde es möglich sein, etwa in Video-Meetings die Sprache beliebig umzuschalten und

etwa nahtlos mit einem Kunden aus Japan in seiner Muttersprache zu reden. Dadurch werde die Inklusion am Arbeitsplatz verbessert, vor allem auch für Blinde oder Menschen mit Hörbeeinträchtigung. Profitieren könnten große und kleine Betriebe gleichermaßen.

Interne E-Mails abdrehen

„Der Vorteil der KI im Allgemeinen ist, dass wir sie in Zukunft nicht mehr bemerken werden“, so Hatahet. Die Technologie werde in allen Programmen enthalten sein und müsse somit in vielen Bereichen nicht mehr erlernt und auch nicht verstanden werden. Jedoch betont er: „Es braucht schon den Menschen, der solche Systeme bedienen und vor allem hinterfragen

kann, ob eben die gelieferten Ergebnisse der KI auch der Wahrheit entsprechen.“

Damit das alles funktioniert, benötige es neben der Technologie vor allem Spielregeln und eine Veränderung der Arbeitskultur. Gefragt seien Fehlerkultur, transparente Führung und mehr agile Arbeiten. In der Praxis scheitere vieles daran, dass keine neuen Regeln geschaffen werden. So würden viele Chefs zwar Workshops starten und Werkzeuge einführen – zum Beispiel Microsoft Teams oder Slack, über das die Kollegen zusammenarbeiten sollen –, „aber Altes drehen sie nicht ab“, erzählt Hatahet. Das Ergebnis: Der Arbeitsaufwand steigt sogar, weil sich weiterhin alle interne Mails schicken. „Um agiler

KI und Jobmarkt

Künstliche Intelligenz setzt sich derzeit rasant in Firmen durch. Den Startschuss gaben Programme wie ChatGPT, die selbstständig gute Texte, Bilder und Videos erstellen. Bisher habe noch keine Firma deshalb Mitarbeiter gekündigt, ist Thomas Mück von der Computergesellschaft OGC überzeugt. Aber in 5 bis 10 Jahren werde es „natürlich einige Berufsgruppen treffen“.

Zeit sparen: Nach vorsichtiger Schätzung könnten die Programme der generativen KI, die neue Inhalte erstellen, bei einer 40-Stunden-Woche netto rund 1,5 Stunden Zeit einsparen. Am Arbeitsmarkt könne der KI-Boom den Abgang der Babyboomer teils kompensieren. (TT, APA)